「テクニカルライターの会」の事業概要

広瀬　浩二（事業推進グループ、
テクニカルライターの会事務局）

「テクニカルライターの会」はマニュアル（紙・Web 等）、取扱説明書、サービスマニュアルなどの表現技術、コミュニケーション技術の開発、習得、交流等を目的にしております。
具体的な事業としては毎年定例会６回、フォーラム１回を開催しております。
以下では、１．マニュアル、２．テクニカルライターの会の活動方針と検討課題、３．昨年度の事業概要について紹介します。

１．マニュアル

マニュアルとはなんだろうか？広辞典には「手引書、手順を示した本」とある。

マニュアルには、ビデオ、カメラなどの機器操作マニュアル、接客、修理のためのサービスマニュアル、仕事の手順を記載した業務マニュアルなどがあるが、その多くは紙のマニュアルとしてユーザに利用されてきた。

だが、今日あらゆる情報のデジタル化が進み、コミュニケーション手段が紙からスマートフォーン、タブレット端末など、さまざまな情報媒体に多様化している。

マニュアルは紙媒体ではなくものごとの手順を示す情報コンテンツである。

それは、業務や製品の開発者から生まれ、テクニカルライターやデザイナー、ディレクターなどによって端的にわかりやすく表現される。

したがって、マニュアルによる情報の提供は、その簡潔性ゆえに、製品やサービスの取り扱いについての最低限の知識の提供にとどまる。

こうした限界がある反面、マニュアルに表現された知識は多くのユーザによって共有される。

マニュアルは業務の手順を示す情報コンテンツであり、同じサービスを提供するためのユーザの共通理解の道具としては、きわめて便利で有効な知的資産と考えられる。

２．テクニカルライターの会の活動方針と検討課題

「テクニカルライターの会」では、以下の活動方針により、「情報・技術のコミュニケーション」や「製品・サービスとユーザーの橋渡し」について共に考え、共に議論する場を提供している。

（１）テクニカルライターの会の活動方針

①製品開発者のメッセージを伝え、ユーザーの満足感を目指す

機器操作のマニュアルから業務処理の手順書まで、マニュアルの基本的な役割は開発者のメッセージ（役割、機能、手順等）を正確に分かりやすく伝え、ユーザの満足感を生み出すものでなくてはならない。

②商品価値の一部となるマニュアルをつくる

機器やサービスは、その運用手順がわからない場合、ユーザにとってそれほどありがたいものではない。しかし、マニュアルを通じて、機器やサービスの運用手順がわかりやすく説明され、その機器やサービスがユーザが求めるものであれば、商品の価値は一気に高まる。この意味で、マニュアルは商品競争力を高める大きなファクターである。

③ユニバーサルデザインによる人にやさしいマニュアルをつくる

マニュアルは、特定の人だけでなく、弱

視、難聴など、心身の不自由な方も含め、あらゆる人に理解でき、点字、音声情報など多様な表現手段を具備し、人の五感にやさしくなくてはならない。

④環境改善と資源のリサイクルを目指す

マニュアルの情報媒体をデジタルにするか、紙媒体にするか、上手な使い分けが必要である。環境改善と資源リサイクルの観点からは、紙媒体から電子情報書籍への移行を促進する必要がある。

⑤紙媒体、Ｗｅｂ、製品組み込み型等、多様な媒体でマニュアルをつくる

マニュアルの提供媒体が、紙媒体、Ｗｅｂ、製品組み込み型等へ多様化しているが、その情報コンテンツ（役割、機能、手順等）はおおむね同じであり、情報媒体の特性に応じ、表現に工夫を凝らし、クロスメディア時代に有効なマニュアル情報の提供体制を構築する必要がある。

⑥業務プロセスの改善、生産性の向上に寄与する

人、情報、資金のグローバル化が進行する中で、各国企業の活動も一段とグローバル化し、それに伴い、業務の標準化が求められるようになった。マニュアルも然りであり、事業所によりバラバラでは、使いづらく効率が悪い。業務プロセスの改善、生産性の向上の観点から、グローバルレベルで通用するよう、製品・サービス・業務マニュアルの品質向上と標準化を進める必要がある。

（２）テクニカルライターの会の検討課題

１）コミュニケーション技術の向上

製品・サービスとユーザーの間に立って、テクニカルライターやデザイナーは、上手なコミュニケーションが求められる。そのためには、伝えるべき情報コンテンツの分析・整理、文章、デザイン、情報媒体など表現技術の開発、ユーザ国の言語への翻訳、ユーザの理解を得るための認知心理学の活用など、コミュニケーション技術の向上が望まれる。

① イメージ・コンテンツの構成方法
② 文章・言葉・言語の表現技術
③ デザイン、レイアウト
④ 翻訳
⑤ 認知心理学

２）経営・管理技術の向上

マニュアルづくりは、商品・サービスの開発・販売政策の一環として実施されるものであり、商品やサービスの生産と裏・表の関係にある。この意味で、マニュアルづくりは、企業の経営戦略の一環を形成するものである。企業の競争力強化の観点から、マニュアル作成を通じて、業務の管理の標準化・効率化、人材育成の強化、各国の商品の安全認定基準のクリア等、企業の経営・管理技術の向上が望まれる。

① ディレクション（業務の管理）
② テクニカルライター・デザイナーの役割
③ 人材の教育、育成方法
④ 規格、PL 法、CE マーキング

３）情報媒体の活用・印刷技術の開発

マニュアルの作成技術としての印刷技術は、かっての活版製本技術から、DTP へと大きく変貌し、制作体制の変化とともに、ユーザが印刷用のアプリケーションを駆使し、プロ顔負けの印刷ができるようになった。一方では印刷業界による電子書籍分野やプリティングエレクロニクスへの進出が大きな流れになりつつある。こうした多様な情報媒体の活用や新たな印刷技術の導入について、積極的に推進する必要がある。

① 情報媒体（マルチメディア、電子書籍）
② DTP 技術
③ 印刷技術

３．昨年度の事業概要

（１)第１回定例会(平成 22 年 6 月 25 日）

①概要

・テーマ：認知心理学から考える「次世代ウェブマニュアル」

・講師：信州大学教育学部　準教授
島田英昭 氏

企画担当：PFU ソフトウエア株式会社
佐藤千秋　氏

②ポイント

・わかりやすい説明とは人間の情報処理に合わせた説明である。
・期待が持てると動機づけが高まる。それが自分に達成できると思うとさらに動機づけが高まる。
・ユーザは自分のスキーマ（既有知識の枠組み）を使って、マニュアルを理解する。情報量が多すぎると理解を阻害する。また、重大要素が欠損しても理解を阻害する。
・わかりやすいマニュアルとは、「適切なスキーマ」を提示し、「重大要素」をもれなく示し、「個別要素」は最低限にとどめること。
・ウエブマニュアルの特徴は、「インタラクティブ性」、「編集の容易さ」にある。
・紙マニュアルでは、個別要素を説明しなくてはならないので、冗長性はまぬがれない。ウエブマニュアルでは、個別要素の説明が必要な人だけが詳細ページを見ればよい。

（２）第２回定例会（平成 22 年 7 月 21 日）

①概要

・テーマ：　映画の副音声づくりワークショップ
・講師：京都リップル　深田　美知子 氏
・企画担当：　（有）キートン
湯川　真朗 氏
（株）ハル　浅生　秀明 氏

②ポイント

・ユニバーサル上映は、見えない人、聞こえない人が総合芸術を楽しめるように、映画に音声ガイドや日本語字幕を与えたもの。
・目の見えない人のためには、登場人物の表情や場面の様子などについて、説明する副音声が必要。
・聴覚障害のある方には、セリフまたは音を文字にした日本語字幕が必要。
・ユーザ目線を意識する。
・映画の場面を見て、限られた時間に、適切な量の言葉と文章を紡ぐ。

（３）第３回定例会（平成 22 年 9 月 15 日）

①概要

・テーマ：「マニュアルは作品か、製品か？」
～DITA の解説とマニュアルへの応用～
・講師：加藤哲義　氏（DITA コンソーシアムジャパン 事務局長、株式会社ジャストシステム エンタープライズ事業部）
・企画担当：PFU ソフトウエア株式会社
佐藤千秋　氏

②ポイント

・ DITA （ Darwin Information Typing Architecture）とは、OASIS（構造化情報標準促進協会）が策定する、情報の制作、管理、活用のための、XML（Extensible Markup Language）に準拠したアーキテクチャ。
・文書は通常、一刀彫のように作成されるが、DITA では、寄木彫刻のように、トピック（１つのテーマについての情報のかたまり）の集合によって作成される。各トピックの構成はマップによって、構造化される。
・DITA による文書は、文書内容のトピック、構成情報のマップ、出力様式（XSLT、CSS）によって構成されているので、再利用や情報資源としての管理が容易となる。
・欧米では、IBM、オラクル、インテル、ノキア、ボーイングなどで利用されている。
・業務や製品を分析し、XML でモデリング（コンテンツ化）して、データベースとして管理する。その XML から必要な文書や HTML を発生させる。
・DITA は１,０００ページを超えるマニュアルなど、膨大な文書の制作や再利用が日常化している文書の制作に適している。

（４）第４回定例会（平成 22 年 10 月 27 日）

①概要

・テーマ：海外向け取説は正しく理解されているか？　～新しい翻訳手法の紹介と中国向け説明書をもとに問題点をさぐる～

・講師：池田秀人　氏（立命館大学　情報理工学部　情報システム学科　教授）
大滝英理子　氏（電機メーカーの海外関係部門にて日本語 / 中国語の 通訳・翻訳の業務経験 を持つ。現在はフリー。）

・企画担当：三洋電機(株)片山　博郷 氏、
シャープ㈱ 北原　由佳　氏

②ポイント

・機械翻訳は単語単位の翻訳で、わかりにくい文章になる。

・主部、述部、句などの部分の構成要素に着目した翻訳がよりベター。

・中間言語を関数として設定することにより、中間言語を媒介にした多言語翻訳（英語、中国語、日本語など）が可能になる。

・多言語マニュアルの作成も可能になる。

・翻訳先の文化を踏まえた翻訳が自然な表現になる。

・翻訳に際しては、翻訳者とマニュアル制作者のコミニュケーションが必要。

（５）第５回定例会（平成 22 年 12 月 1 日）

①概要

・テーマ：DTP 編集のワークフローの改善～変更（修正）・校正の効率化と品質向上～

・講師：アドビシステムズ株式会社
デスクトップ製品営業本部ビジネスデベロップメントマネージャー　近藤祐爾　氏

・企画担当:三菱電機エンジニアリング
新田　淳一　氏

②ポイント

・変更が必要な場合は、ソースコードの状態を履歴管理システムでチェックすると便利。

・アドビ製品は VBA（Visual Basic for Application）によってサポートされている。JAVA スクリプトがアドビ製品サポート候補として挙がっている。

・AcrobatX では、PDF ファイル上でコンテンツを編集・追加・共有できる。

・ADOBE　INDESIGN　CS５で、直接 SWF に書き出して Adobe Flash Player で再生できるなど、CS５になって、イラストレータ、フォートショップなど製品の機能が高まった。

（６）第６回定例会（平成 23 年 1 月 20 日）

①概要

・テーマ：再確認、日本語の難しさ～日本人、外国人、コンピューターへの教育（ダイアログリーグを通して）～

・司会：京都外国語大学非常勤講師
森口稔　氏

・対談者：岡山大学教授・塚本真也氏
日本語教師・大阪大学院生・今田恵美氏
アクロリンクス株式会社・工藤真代氏

・企画担当：京都外国語大学非常勤講師
森口稔氏

②ポイント

・副詞節がたくさん入っていると読みにくい。

・翻訳しにくい文章は理解しにくい。

・日本語には主語や目的語がないケースが多い。

・外国人が文脈にたよって話していると、言葉が足りなくてもわかる。

・論文を書けない学生でも４０時間ほど文章を書かせる訓練をすれば、書けるようになる。

（７）テクニカルライターの会・フォーラム 2011（ 平成２３年２月２２日）

①概要

・テーマ：「ヒトとモノと情報の新しい関係～
テクニカルコミュニケーションの明日を探る～ 」

・講演１：「マルチメディアマニュアルの心理学的基盤」
・講師：島田英昭氏(信州大学教育学部　准教授)
・講演２：「ウェアラブル＋クラウドコンピューティングで、技術技能継承 ～熟練者のノウハウを簡単に動画マニュアルで DB 化～」
・講師：福田登仁氏(ウエストユニティス株式会社 代表取締役)
・講演３「操作用語の意味と取扱説明書」　講師：井上勝雄氏（広島国際大学教授　感性デザイン学科長）
・パネルディスカッション
・企画担当：企画運営委員全員

②ポイント

・言語的情報は視覚と聴覚から、画像的情報は視覚から入ってくる。視覚と聴覚からの３つの情報入力ルートは、作業記憶で統合される。
・作業記憶の情報処理容量には限界があるので、ボトルネックに合わせて「説明」を考える必要がある。
・RMS－mobile は遠隔地の作業者を映像と音声で作業を支援するシステム。
・現場作業者が熟練者でなくても、指示する人が熟練者であれば、遠隔で作業を支援することができる。
・人間からみたインターフェースには感性的 IF（気持ちにフィット、楽しい、美しい)、認知的　IF(頭にフィット、分かりやすい、覚えやすい)、物理的ＩＦ（体にフィット、持ちやすい、押しやすい）の３つの種類がある。
・機器操作の面からみたインターフェースには、手続き型（シャタースピード・絞り等の値を調整)、目的型（シーンモード、絞り優先モードなどパターンを設定)、自動型（一つの操作ステップで目標に到達）の３つのパターンがある。
・成熟製品になり、ユーザーが増えてくると、手続き型から目的型、自動型に移行する。逆にユーザーの知識・スキルがが上昇すると、自動型から目的型、手続き型へ移行する。
・企業活動維持のため、あるいは製品の一部、または教科書として紙マニュアルは残る。
・誰もが電子ブックを持つようになり、紙マニュアルと共存する。
・紙マニュアルのいいところは万人にわかる。動画マニュアルは現場の人にわかる。
・民生用と業務用ではマニュアルの専門性が違う。
・マニュアルには、安全表記、法律、PL 法の記述等が必要になる。
・マニュアルは、通常紙だが、デジタル化されると PDF ファイルになる。
・機械の中にアニメーションマニュアルを入れるなど、製品組み込み型のマニュアルが増えている。
・スマートフォンでもマニュアルが閲覧できるようになった。

業務経歴

広瀬　浩二（事業推進グループ）
・「すばるプラン」策定調査（1982～1986）
・「地域整備研究会」(1988～2003)
・「テクニカルライターの会」（2004～2010）
・地域における人づくりに関する研究＜観光分野＞（2005～2006）
・ITC ケース研修（2008～2010）